

MANUALE UTENTE

Ed. 2 Rev.0/ 13-10-2010

AWI – Assistenza Web Integrata (Service Desk On Line)

Indice dei contenuti

0	DESCRIZIONE GENERALE	3
1	ARTICOLAZIONE IN FUNZIONI ELEMENTARI E MODALITÀ DI ATTIVAZIONE	4
1.1	FUNZIONE ELEMENTARE: FAQ - DOMANDE FREQUENTI	4
1.2	FUNZIONE ELEMENTARE: APERTURA RICHIESTA DI ASSISTENZA	7
1.3	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE STATO RICHIESTA DI ASSISTENZA	7
1.4	FUNZIONE ELEMENTARE: RICERCA FUNZIONE	14
1.5	FUNZIONE ELEMENTARE: RICERCA FAQ	16
1.6	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE DELLE FAQ PIÙ POPOLARI	18
1.7	FUNZIONE ELEMENTARE: VISUALIZZAZIONE DELLE FAQ INSERITE PIÙ DI RECENTE	20

0 Descrizione generale

AWI è un canale per l'assistenza agli utenti del Sistema informativo del MIUR. Oltre a raccogliere e condividere i problemi, i dubbi e le soluzioni per gli utenti del Sistema Informativo ed aggiornare le informazioni in base ai processi amministrativi in corso e dalle segnalazioni degli stessi utenti, la principale caratteristica di AWI è rappresentata dall'integrazione della gestione delle FAQ.

Scopo del nuovo canale di comunicazione, è quello di fornire a priori una serie di risposte a possibili domande e problemi che si potrebbero presentare agli utenti. Attraverso la navigazione tra le Faq – costantemente aggiornate – sarà, infatti, possibile trovare risposta alla maggior parte dei dubbi che si presentano durante le fasi di utilizzo delle aree del sistema informatico.

La garanzia di trovare le risposte alle domande che normalmente si pongono gli utenti, è data dal fatto che l'aggiornamento delle faq si basa essenzialmente sulle richieste che pervengono dagli utenti stessi. Le richieste precedenti verranno cioè tradotte in Faq, in modo che il patrimonio di soluzioni prodotto nel tempo sia posto a fattore comune tra tutti gli utenti del sistema informativo.

1 Articolazione in Funzioni Elementari e modalità di attivazione

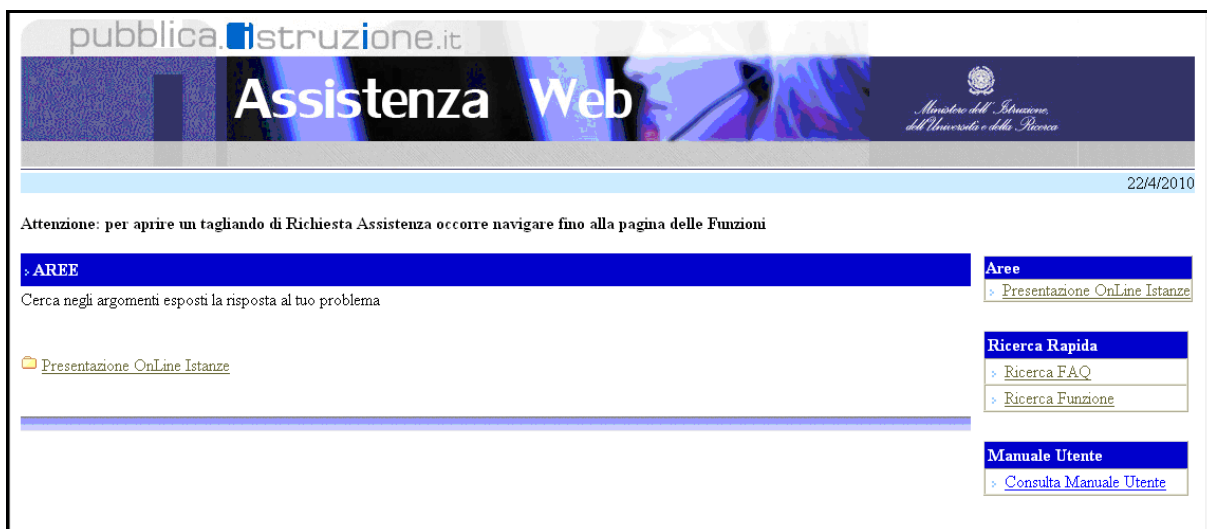
Il sistema è disponibile sia per gli utenti censiti all'interno dell'applicazione POLIS sia per gli utenti non registrati.

1.1 Funzione Elementare: FAQ - Domande Frequenti

La pagina che viene proposta dal sistema contiene l'elenco delle aree (applicative) per cui è possibile consultare, per area funzionale e funzione elementare, le relative faq.

Come è possibile notare dall'immagine allegata, sulla destra è presente una box con l'elenco delle aree (applicative), per una navigazione più rapida ed intuitiva. Utile soprattutto nel caso in cui si ha ben chiaro in quale punto dell'"albero" delle Faq potrebbe essere presente la risposta alla domanda che ci stiamo ponendo.

Si evidenzia che il concetto di AREE rappresenta una scomposizione logica dei processi Amministrativi supportati dal Sistema; ad esempio per l'area Presentazione Online Istanze (POLIS) il sistema si presenterà come di seguito:



Selezionando l'area Presentazione OnLine Istanze, si visualizzano, le seguenti aree funzionali :

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

22/4/2010

AREE FUNZIONALI ASSOCIATE ALL'AREA PRESENTAZIONE ONLINE ISTANZE
Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

- Domande Mobilità Scuola Secondaria I Grado
- Domande Mobilità Scuola Primaria
- Scioglimento Riserve
- Graduatorie Istituto: modello B 2009
- Registrazione
- Mobilità professionale art. 48 CCNL

Faq n° 318 - Il servizio di assistenza web alle problematiche P.O.L.I.S. (Presentazione On Line delle Istanze) tramite compilazione del form non è più attivo.
Eventuali problemi in sede di "Registrazione" devono essere rivolti alla scuola ...

Navigazione
Home

FAQ
Le più cliccate
Le ultime inserite

Manuale Utente
Consulta Manuale Utente

Per accedere alle faq inerenti ad una di queste aree funzionali, basta cliccare col mouse sul relativo iperlink. Nell'esempio sottostante si è scelta l'area funzionale Registrazione:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

22/4/2010

FUNZIONI ELEMENTARI ASSOCIATE ALL'AREA FUNZIONALE REGISTRAZIONE
Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

- Ricezione prima parte del codice personale
- Prima parte registrazione
- Conferma registrazione
- Gestione dati personali
- Utente già registrato
- Identificazione presso la scuola/ufficio
- Ricezione seconda parte codice personale
- Gestione utenza/password
- Gestione archivio personale
- Conferma numero di telefono cellulare e ricezione informazioni via SMS

Al momento non sono disponibili FAQ per questo argomento.

Navigazione
Home
Presentazione OnLine Istanze

Richiesta Assistenza
Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui

Manuale Utente
Consulta Manuale Utente

Selezionando, ad esempio, la funzione **'Ricezione prima parte del codice personale'**, la nuova finestra sarà la seguente:

pubblica **i**struzione.it

Assistenza Web

Ministero dell' Istruzione,
dell'Università e della Ricerca

22/4/2010

FAQ ASSOCIATE ALLA FUNZIONE RICEZIONE PRIMA PARTE DEL CODICE PERSONALE
Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

Faq n° 31 - Cosa fare se nella conferma, l'utente sbaglia la digitazione del codice personale temporaneo per tre volte di seguito?
L'utenza viene revocata. Occorre procedere con una nuova procedura di Registrazi ...

Faq n° 32 - Come operare se la e-Mail di conferma è arrivata ma per errore è stata cancellata e l'utente non ricorda il codice personale ricevuto?
Accedere alla funzione "reinvio di un nuovo codice personale temporaneo" disponi ...

Faq n° 33 - La richiesta di registrazione al sito è stata inserita, la e-Mail di conferma è arrivata ed è stata confermata:
Recarsi alla scuola per il riconoscimento fisico, avendo a disposizione la docum ...

Faq n° 40 - La registrazione è stata conclusa "in presenza", ma l'utente non ricorda il codice personale e non ha conservato l'e-mail in cui è stato comunicato:
Accedere alla funzione "ripetizione invio codice personale" disponibile nell'are ...

Faq n° 434 - Cosa bisogna fare dopo aver ricevuto la mail con il codice personale temporaneo?
Occorre accedere ai servizi del sito Istanze On Line digitando user-name e passw ...

Navigazione
» [Home](#)
» [Presentazione OnLine Istanze](#)
» [Registrazione](#)

Richiesta Assistenza
» [Se non trovi la risposta che cerchi clicca qui](#)
» [Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui](#)

Manuale Utente
» [Consulta Manuale Utente](#)

Se l'utente non ha trovato risposta alla sua domanda consultando l'elenco delle FAQ, può, attraverso l'albero di navigazione posto alla destra, percorrere a ritroso il percorso fin qui illustrato.

NOTA BENE: Le funzioni elementari, non sono suddivise in parti costituenti, per cui non è possibile approfondire ulteriormente la ricerca e non resta altro da fare che cercare in altri "rami".

1.2 Funzione Elementare: Apertura Richiesta di Assistenza

La funzione non è accessibile.

1.3 Funzione Elementare: Visualizzazione Stato Richiesta di Assistenza

Questa funzione è disponibile solamente per gli utenti che sono registrati, gli utenti che non sono registrati e che hanno aperto una richiesta di assistenza (per la fase di registrazione), riceveranno la risposta via mail.

Si potrà controllare lo stato di una **Richiesta di Assistenza** selezionando, da una finestra relativa all'elenco delle funzioni elementari, la dicitura **'Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui'**, dal riquadro **'Richiesta Assistenza'** sulla destra.

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

22/4/2010

FUNZIONI ELEMENTARI ASSOCIATE ALL'AREA FUNZIONALE REGISTRAZIONE

Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

- Ricezione prima parte del codice personale
- Prima parte registrazione
- Conferma registrazione
- Gestione dati personali
- Utente già registrato
- Identificazione presso la scuola/ufficio
- Ricezione seconda parte codice personale
- Gestione utenza/password
- Gestione archivio personale
- Conferma numero di telefono cellulare e ricezione informazioni via SMS

Navigazione

- Home
- Presentazione OnLine Istanze

Richiesta Assistenza

- Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui

Manuale Utente

- Consulta Manuale Utente

Al momento non sono disponibili FAQ per questo argomento.

Si potrà controllare lo stato di una **Richiesta di Assistenza**, anche selezionando da una finestra relativa all'elenco delle faq per una data funzione elementare, la dicitura **'Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui'** dal riquadro **'Richiesta Assistenza'** sulla destra.

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

22/4/2010

FAQ ASSOCIATE ALLA FUNZIONE RICEZIONE PRIMA PARTE DEL CODICE PERSONALE
Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

FAQ n° 31 - Cosa fare se nella conferma, l'utente sbaglia la digitazione del codice personale temporaneo per tre volte di seguito?
[L'utenza viene revocata. Occorre procedere con una nuova procedura di Registrazi ...](#)

FAQ n° 32 - Come operare se la e-Mail di conferma è arrivata ma per errore è stata cancellata e l'utente non ricorda il codice personale ricevuto?
[Accedere alla funzione "reinvio di un nuovo codice personale temporaneo" disponi ...](#)

FAQ n° 33 - La richiesta di registrazione al sito è stata inserita, la e-Mail di conferma è arrivata ed è stata confermata:
[Recarsi alla scuola per il riconoscimento fisico, avendo a disposizione la docum ...](#)

FAQ n° 40 - La registrazione è stata conclusa "in presenza", ma l'utente non ricorda il codice personale e non ha conservato l'e-mail in cui è stato comunicato:
[Accedere alla funzione "ripetizione invio codice personale" disponibile nell'are ...](#)

FAQ n° 434 - Cosa bisogna fare dopo aver ricevuto la mail con il codice personale temporaneo?
[Occorre accedere ai servizi del sito Istanze On Line digitando user-name e passw ...](#)

Navigazione
» [Home](#)
» [Presentazione OnLine Istanze](#)
» [Registrazione](#)

Richiesta Assistenza
» [Se non trovi la risposta che cerchi clicca qui](#)
» [Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui](#)

Manuale Utente
» [Consulta Manuale Utente](#)

Una volta selezionata tale dicitura, l'utente può cliccare sul tasto *Procedi* per visualizzare l'elenco delle richieste da lui immesse. Si ricorda che il codice fiscale non è modificabile.

pubblica.istruzione.it

area riservata

Benvenuti su Istruzione.it HOME SIDI » Gestione Richieste - area riservata Venerdì, 26-9-2008

CONSULTAZIONE RICHIESTE

AIUTO

Codice Fiscale: *

* Campo obbligatorio

Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione

Verrà dunque proposto un elenco di tutte le richieste inserite dall'utente, con relativo stato.

ELENCO RICHIESTE



Codice Fiscale: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Richiest

29 Righe trovate, lista dalla riga 1 alla riga 10 [First/Prev] 1, 2, 3 [Next/Last]

<u>CODICE</u>	<u>STATO</u>	<u>DATA CREAZIONE</u>	<u>SOLLECITI</u>	<u>NOTE</u>
<u>M000261</u>	Chiuso Tecnicamente	03/03/2009 11:30:24	0	0
<u>M000259</u>	In lavorazione	02/03/2009 11:25:47	0	0
<u>M000257</u>	In lavorazione	02/03/2009 09:18:52	0	0
<u>M000256</u>	In lavorazione	27/02/2009 10:55:17	0	0
<u>M000255</u>	In lavorazione	25/02/2009 16:17:37	0	0
<u>M000254</u>	In lavorazione	25/02/2009 09:49:22	0	0
<u>M000253</u>	In lavorazione	23/02/2009 12:38:29	0	0
<u>M000252</u>	In lavorazione	18/02/2009 13:27:43	0	0
<u>M000251</u>	In lavorazione	18/02/2009 11:07:56	0	0
<u>M000248</u>	In lavorazione	17/02/2009 12:11:31	0	0

Chiudi finestra

Per visualizzare il dettaglio di una richiesta cliccare su uno dei codici dell'elenco.



area riservata

Benvenuti su Istruzione.it Gestione Richieste - area riservata
Martedì, 3-3-2009

DATI UTENTE / ESTREMI RICHIESTA

Nome:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Cognome:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Codice Fiscale:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Comune di nascita:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Data di nascita:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
E-Mail:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
E-Mail alternativa:	
Telefono:	
Codice Sito:	MPI/WTICK
Nome Sito:	MPI/WTICK
Comune Sito:	N.A.
Codice Richiesta:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Tipologia Problema:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Questionario:

QUALE MESSAGGIO DI ERRORE LE VIENE RESTITUITO??SI;
 HA EFFETTUATO LA RICHIESTA DI REGISTRAZIONE??BOH;
 HA CONTROLLATO LA SUA POSTA ELETTRONICA, ANCHE
 NELLA CARTELLA SPAM??BOH;

Descrizione del problema:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

 SISTEMA OPERATIVO: NON SPECIFICATO
 BROWSER: NON SPECIFICATO
 CLIENT DI POSTA: NON SPECIFICATO
 COMPILAZIONE TRAMITE MODULO IN AREA RISERVATA
 INSERIMENTO PROVENIENTE DA: 130.177.117.34 /
 W2QZMV6201.EMEA.CORP.EDS.COM

 PROVENIENZA: 62/438/PORED05

Stato Richiesta:	Chiuso Tecnicamente
Data creazione:	03/03/2009 11:30:24
Data chiusura tecnica:	03/03/2009 11:39:45
Data chiusura:	

Soluzione Problema:

CHIUSURA DEL PROBLEMA

Nuovo Sollecito	Nuova Nota Informativa
Stampa Richiesta	Torna a Elenco Richieste

Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione

Nella parte finale della pagina sono presenti alcune informazioni alle quali è opportuno prestare attenzione per comprendere a che stadio di lavorazione è la richiesta:

In particolare lo stato richiesta può assumere i valori: "Creato", "in lavorazione"; "chiuso tecnicamente" e "chiuso".

Una segnalazione è in stato "Creato" appena acquisita dal sistema. La data di creazione corrisponde alla data in cui è stata acquisita dal sistema.

Una segnalazione è in stato "In lavorazione" appena acquisita dal service desk.

La segnalazione si troverà in stato "chiuso tecnicamente" quando il servizio di Help Desk - dopo averla presa in carico - avrà individuato la soluzione, comunicandola all'utente che ha inserito la segnalazione.

La data chiusura tecnica corrisponde alla data/ora in cui è stato terminato l'intervento da parte dell'Help desk, ovvero alla data/ora in cui l'addetto del servizio ha comunicato la soluzione del problema all'utente.

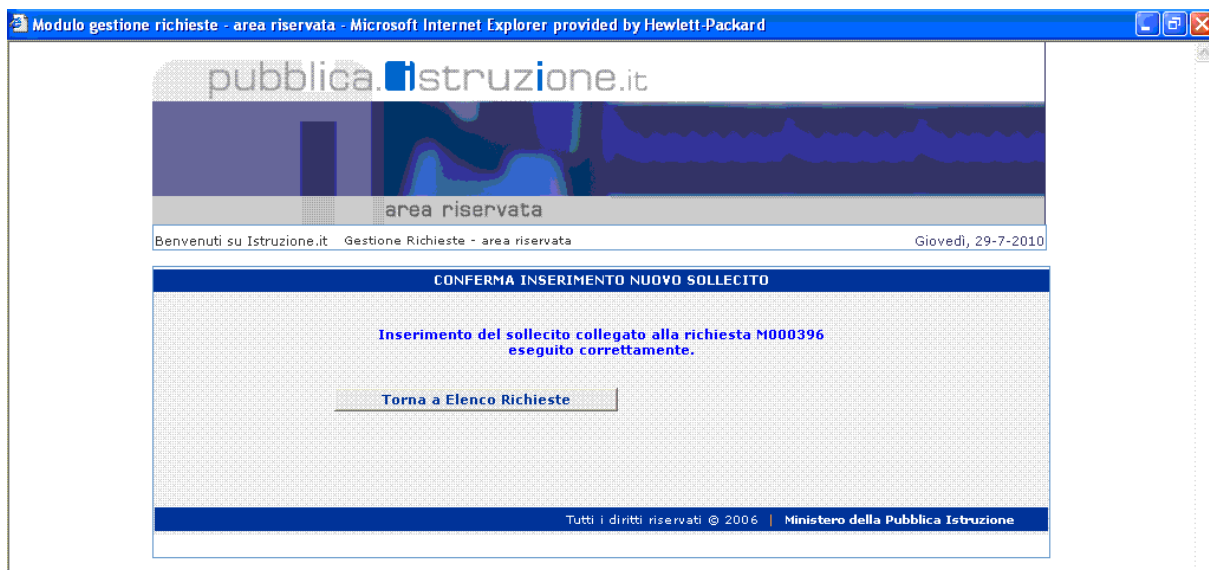
La soluzione individuata sarà visibile da questa pagina nel campo etichettato: "Soluzione Problema".

Lo stato della segnalazione assume lo stato "chiuso" quando si sarà appurato che la soluzione tecnica proposta è effettivamente risolutoria, ovvero, trascorsi 5 giorni dalla chiusura tecnica.

Se invece, la segnalazione è in stato "in lavorazione" da almeno due giorni, l'utente ha la possibilità da questa pagina, di inserire un sollecito al giorno cliccando sul bottone "**Nuovo Sollecito**"; a questo punto si visualizzerà la seguente pagina:

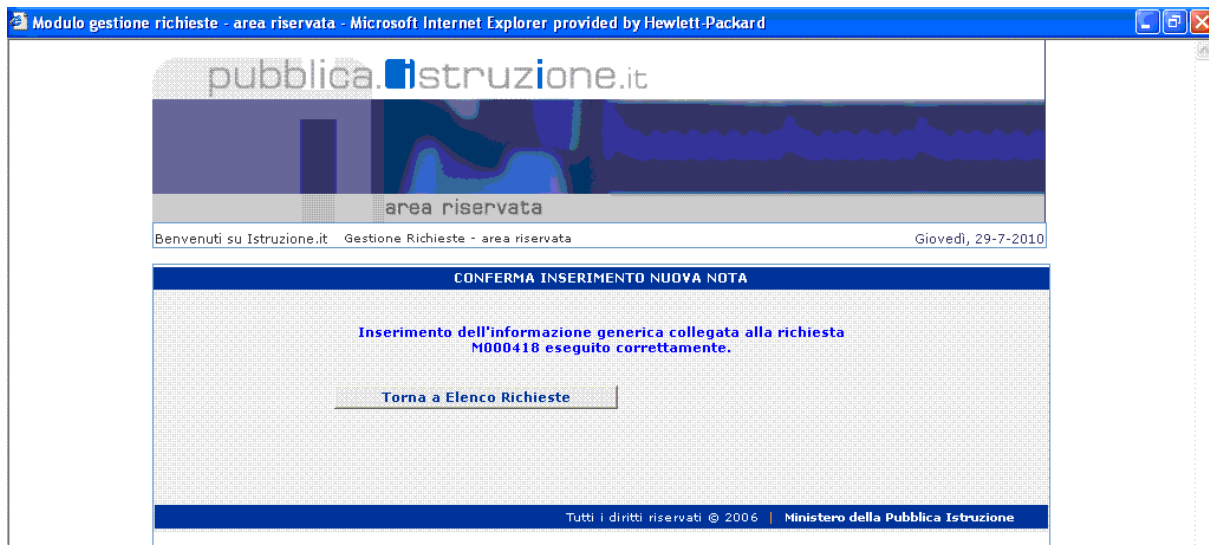
The screenshot shows a web interface for the Italian Ministry of Education. At the top, the logo 'pubblica.istruzione.it' is visible. Below it, a navigation bar indicates 'area riservata'. The main content area has a title 'INSERIMENTO NUOVO SOLLECITO PER LA RICHIESTA M000250'. There is a text input field labeled 'Nota*' with a vertical scrollbar. Below the field are two buttons: 'Torna alla Richiesta' and 'PROCEDI'. A small asterisk note below the buttons reads '* Campi obbligatori'. The footer contains the text 'Tutti i diritti riservati © 2006 | Ministero della Pubblica Istruzione'.

Cliccando su "*Procedi*" sarà salvata la nota di sollecito.



Dalla schermata “Dati Utente/Estremi Richiesta”, è possibile inserire una nota informativa alla richiesta eseguendo lo stesso procedimento del sollecito con il solo vincolo di una sola nota al giorno:





1.4 Funzione Elementare: Ricerca Funzione

La funzionalità di “Ricerca Funzione” permette all’utente di effettuare una ricerca testuale all’interno della descrizione delle funzioni.

La funzione si attiva tramite un link dalla pagina iniziale di AWI:



E' necessario impostare un criterio di ricerca nel campo “Descrizione Funzione”. In caso contrario sarà visualizzato un opportuno messaggio di errore.

Premendo il tasto “Procedi” sarà visualizzata la lista delle funzioni che verificano il criterio di ricerca e che appartengono alle sole aree applicative visibili per l’utente in base alla provenienza del sistema chiamante.

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione
dell'Università e della Ricerca

19/4/2010

RICERCA RAPIDA FUNZIONE
Inserisci i criteri di ricerca

Area applicativa:

Descrizione Funzione:

E' necessario impostare una Descrizione per la ricerca

[Identificazione presso la scuola/ufficio](#)

Navigazione
[Home](#)

Manuale Utente
[Consulta Manuale Utente](#)

Le funzioni individuate dalla ricerca si presentano come dei link alle pagine contenenti le relative FAQ:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell'Istruzione
dell'Università e della Ricerca

19/4/2010

FAQ ASSOCIATE ALLA FUNZIONE IDENTIFICAZIONE PRESSO LA SCUOLA/UFFICIO
Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.

Faq n° 34 - Quali sono le figure della Segreteria Scolastica a cui ci si può rivolgere per la procedura di identificazione?
[Le figure a cui si può far riferimento sono: Dirigente Scolastico; Direttore ...](#)

Faq n° 35 - Si è impossibilitati a recarsi ad una scuola per il riconoscimento "in presenza":
[Procedere con la registrazione compilando i dati relativi alla delega ed il rela ...](#)

Faq n° 36 - Presso quale scuola scelta (o Ufficio) l'utente deve effettuare il riconoscimento fisico:
[L'utente può recarsi presso una qualsiasi scuola per effettuare la fase di ricon ...](#)

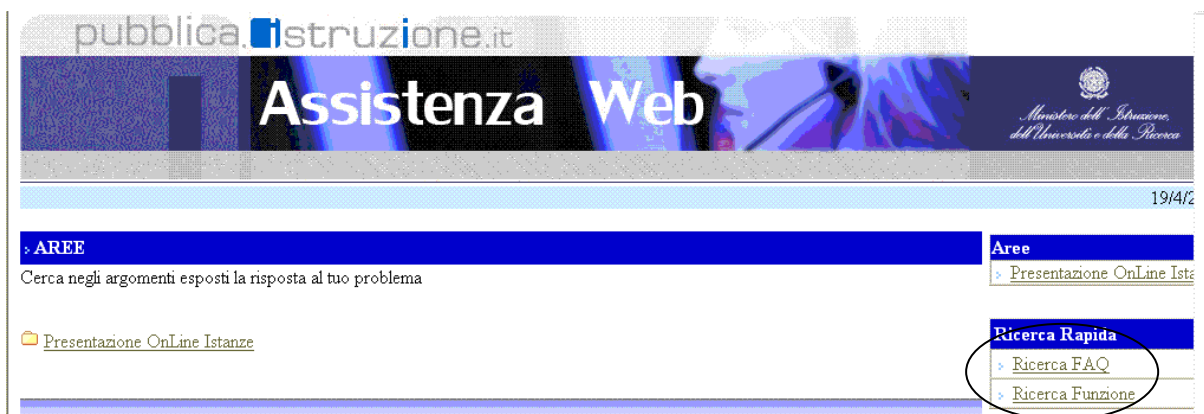
Faq n° 290 - L'utente può recarsi indifferentemente presso una scuola o un ufficio per l'identificazione?
[Per l'identificazione l'utente si può presentare presso qualsiasi ufficio/scuola ...](#)

Richiesta Assistenza
[Se non trovi la risposta che cerchi clicca qui](#)
[Se vuoi controllare lo stato di una richiesta di assistenza clicca qui](#)
[Feedback](#)

Navigazione
[Home](#)
[Presentazione OnLine Istanze](#)
[Registrazione](#)

1.5 Funzione Elementare: Ricerca FAQ

La funzionalità di “Ricerca FAQ” permette all’utente di effettuare una ricerca testuale all’interno delle FAQ. La funzione si attiva tramite un link dalla pagina iniziale di AWI:



E' necessario impostare un testo nel campo Domanda e/o nel campo Risposta per la ricerca. In caso contrario sarà visualizzato un opportuno messaggio di errore.

Premendo il tasto “Procedi” sarà visualizzata la lista delle FAQ che verificano il criterio di ricerca e che appartengono alle sole aree applicative visibili per l’utente in base alla provenienza del sistema chiamante.

The screenshot shows the 'Assistenza Web' interface. At the top, there is a header with the logo 'pubblica.istruzione.it' and the text 'Assistenza Web'. Below the header, there is a navigation bar with a date '19/4/2010'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a search form with the following elements: a search bar with the text 'RICERCA RAPIDA FAQ', a prompt 'Inserisci i criteri di ricerca', a dropdown menu for 'Area applicativa' set to 'Presentazione OnLine Istanze', a text input for 'Domanda' containing 'scuola', and an empty text input for 'Risposta'. A 'PROCEDI' button is located to the right of the 'Risposta' input. Below the search form, there is a note: 'E' necessario impostare un testo nella Domanda e/o nella Risposta per la ricerca'. The right column contains a 'Navigazione' menu with a link to 'Home' and a 'Manuale Utente' menu with links to 'Consulta Manuale Utente'. Below the search form, there are two FAQ entries: 'Faq n° 30 - In quale scuola si dovranno recare gli aspiranti residenti in Valle D'Aosta?' and 'Faq n° 35 - Si è impossibilitati a recarsi ad una scuola per il riconoscimento "in presenza":'. The first FAQ entry has a link to the full answer.

Le FAQ individuate dalla ricerca si presentano sotto forma di lista di domande (testo completo) e risposte (solo una parte del testo). La risposta si presenta come un link che 'cliccato' visualizzerà la risposta completa:

This screenshot shows the same search form as the previous one, but with the search results expanded. The 'Domanda' input still contains 'scuola'. The 'Risposta' input is empty. The 'PROCEDI' button is visible. Below the search form, there is a note: 'E' necessario impostare un testo nella Domanda e/o nella Risposta per la ricerca'. The right column contains the same navigation and manual menus. The first FAQ entry, 'Faq n° 30 - In quale scuola si dovranno recare gli aspiranti residenti in Valle D'Aosta?', is now expanded to show the full text of the answer: 'Poiché le scuole di Aosta non sono gestite, gli aspiranti della Valle d'Aosta dovranno, analogamente a quanto fanno per gli altri procedimenti, rivolgersi ad una scuola di una provincia vicina oppure, se possono, delegare un'altra persona con le modalità previste in caso di delega e dettagliate nella documentazione ricevuta.' A red 'Chiudi' button is located in the top right corner of the expanded answer box. The second FAQ entry, 'Faq n° 35 - Si è impossibilitati a recarsi ad una scuola per il riconoscimento "in presenza":', is still visible below the first one with its link.

1.6 Funzione Elementare: Visualizzazione delle FAQ più popolari

La funzionalità di “FAQ le più cliccate” permette di visualizzare le FAQ più visitate in un intervallo di tempo definito e per area applicativa nell’ambito delle sole aree applicative visibili per l’utente in base alla provenienza del sistema chiamante.

La funzione si attiva tramite un link dalla pagina dell’ Area Applicativa di AWI:

The screenshot shows the top part of the 'Assistenza Web' interface. At the top left is the logo 'pubblica.istruzione.it'. The main header 'Assistenza Web' is in the center, with the logo of the 'Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca' on the right. Below the header, there is a navigation bar with a date '19/4/2010'. A blue bar contains the text 'AREE FUNZIONALI ASSOCIATE ALL'AREA PRESENTAZIONE ONLINE ISTANZE' and 'Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.'. Below this, there are several links: 'Domande Mobilità Scuola Secondaria I Grado', 'Domande Mobilità Scuola Primaria', 'Scioglimento Riserve', 'Graduatorie Istituto: modello B 2009', 'Registrazione', and 'Mobilità professionale art. 48 CCNL'. On the right side, there is a 'Navigazione' menu with 'Home' and a 'FAQ' menu with 'Le più cliccate' and 'Le ultime inserite'. Below the FAQ menu is a 'Manuale Utente' menu with 'Consulta Manuale Utente'. A section titled 'Faq n° 318 - Il servizio di assistenza web alle problematiche P.O.L.I.S. (Presentazione On Line delle IStanze) tramite compilazione del form non è più attivo.' is visible, with a link to 'Eventuali problemi in sede di "Registrazione" devono essere rivolti alla scuola ...'.

Per ogni area applicativa, sono visualizzate le prime 10 FAQ più ‘visitare’ con il relativo numero di visite:

The screenshot shows the 'Assistenza Web' interface displaying the top 10 most clicked FAQs. The header and navigation are the same as in the previous screenshot. The main content area is titled 'LE 10 FAQ PIU' CLICcate PER L'AREA PRESENTAZIONE ONLINE ISTANZE'. The list of FAQs includes: 'Faq n° 820 - (n.visite: 12) - Chi può fare domanda per l'immissione in ruolo in questi profili? I collaboratori scolastici e gli addetti alle aziende agrarie che siano in posse ...', 'Faq n° 268 - (n.visite: 9) - Da quando sarà disponibile la funzione di presentazione delle Istanze online per lo scioglimento della riserva? Dal 1 giugno 2009 ...', 'Faq n° 318 - (n.visite: 9) - Il servizio di assistenza web alle problematiche P.O.L.I.S. (Presentazione On Line delle IStanze) tramite compilazione del form non è più attivo. Eventuali problemi in sede di "Registrazione" devono essere rivolti alla scuola ...', 'Faq n° 823 - (n.visite: 4) - Quali informazioni devono essere fornite nella prima fase di compilazione delle domande? Per la prima fase devono essere comunicate soltanto le informazioni anagrafiche ...', 'Faq n° 314 - (n.visite: 3) - Dove si trova la firma digitale? Sulla sinistra del modello di domanda in formato pdf, c'è, fra l'altro, la digit ...', and 'Faq n° 34 - (n.visite: 2) - Quali sono le figure della Segreteria Scolastica a cui ci si può rivolgere per la procedura di identificazione?'. On the right side, the 'Navigazione' menu includes 'Home' and 'Presentazione OnLine I...', and the 'Manuale Utente' menu includes 'Consulta Manuale Utente'.

Le FAQ individuate si presentano sotto forma di lista di domande (testo completo) e risposte (solo una parte del testo). La risposta si presenta come un link che ‘cliccato’ visualizzerà il testo completo della risposta:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell' Istruzione, dell' Università e della Ricerca

22/10/2010

LE 10 FAQ PIU' CLICcate PER L'AREA PRESENTAZIONE ONLINE ISTANZE

Navigazione

- Home
- Presentazione OnLine I...

Manuale Utente

- Consulta Manuale Utente

Faq n° 820 - (n.visite: 12) - Chi può fare domanda per l'immissione in ruolo in questi profili?
I collaboratori scolastici e gli addetti alle aziende agrarie che siano in posse ...

[Chiudi](#)

I collaboratori scolastici e gli addetti alle aziende agrarie che siano in possesso dei requisiti di accesso previsti dal D.D. 979 del 28 gennaio 2010.

Faq n° 268 - (n.visite: 9) - Da quando sarà disponibile la funzione di presentazione delle Istanze online per lo scioglimento della riserva?
Dal 1 giugno 2009 ...

1.7 Funzione Elementare: Visualizzazione delle FAQ inserite più di recente


La funzionalità di “FAQ le ultime inserite” permette di visualizzare le FAQ inserite più di recente per area applicativa nell’ambito delle sole aree applicative visibili per l’utente in base alla provenienza del sistema chiamante.

La funzione si attiva tramite un link dalla pagina delle Aree Applicative di AWI:



The screenshot shows the 'Assistenza Web' interface. At the top, there is a header with the logo 'pubblica.istruzione.it' and the title 'Assistenza Web'. Below the header, there is a navigation menu with a blue bar containing the text 'AREE FUNZIONALI ASSOCIATE ALL'AREA PRESENTAZIONE ONLINE ISTANZE'. Underneath this bar, there is a search prompt: 'Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.' To the right of the search prompt, there is a 'Navigazione' menu with a link to 'Home'. Below the search prompt, there are several links for different areas: 'Domande Mobilità Scuola Secondaria I Grado', 'Domande Mobilità Scuola Primaria', 'Scioglimento Riserve', 'Graduatorie Istituto: modello B 2009', 'Registrazione', and 'Mobilità professionale art. 48 CCNL'. On the right side, there is a 'FAQ' section with two links: 'Le più cliccate' and 'Le ultime inserite', which is circled in red. Below the 'FAQ' section, there is a 'Manuale Utente' section with a link to 'Consulta Manuale Utente'. At the bottom of the page, there is a notice: 'Faq n° 318 - Il servizio di assistenza web alle problematiche P.O.L.IS. (Presentazione On Line delle Istanze) tramite compilazione del form non è più attivo. Eventuali problemi in sede di "Registrazione" devono essere rivolti alla scuola ...'.

Per ogni area applicativa, sono visualizzate le ultime 10 FAQ inserite con la relativa data di creazione:



The screenshot shows the 'Assistenza Web' interface. At the top, there is a header with the logo 'pubblica.istruzione.it' and the title 'Assistenza Web'. Below the header, there is a navigation menu with a blue bar containing the text 'ULTIME FAQ INSERITE PER L'AREA PRESENTAZIONE ONLINE ISTANZE'. Underneath this bar, there is a search prompt: 'Cerca negli argomenti esposti la risposta al tuo problema.' To the right of the search prompt, there is a 'Navigazione' menu with a link to 'Home'. Below the search prompt, there are three FAQ entries: 'Faq n° 823 - 24/03/2010 - Quali informazioni devono essere fornite nella prima fase di compilazione delle domande? Per la prima fase devono essere comunicate soltanto le informazioni anagrafiche ...', 'Faq n° 822 - 24/03/2010 - A quale ufficio deve essere destinata la domanda? La domanda può essere presentata solo per le province in cui esistono disponib ...', and 'Faq n° 821 - 24/03/2010 - Cosa deve fare chi intenda fare domanda sia per il profilo professionale di assistente amministrativo che per il profilo professionale di assistente tecnico? Deve compilare l'istanza due volte, una per ciascun profilo e le due domande dev ...'. On the right side, there is a 'Manuale Utente' section with a link to 'Consulta Manuale Utente'.

Le FAQ individuate si presentano sotto forma di lista di domande (testo completo) e risposte (solo una parte del testo). La risposta si presenta come un link che ‘cliccato’ visualizzerà il testo completo della risposta:

pubblica.istruzione.it

Assistenza Web

Ministero dell' Istruzione,
dell'Università e della Ricerca

22/4

ULTIME FAQ INSERITE PER L'AREA PRESENTAZIONE ONLINE ISTANZE

Faq n° 823 - 24/03/2010 - Quali informazioni devono essere fornite nella prima fase di compilazione delle domande?
Per la prima fase devono essere comunicate soltanto le informazioni anagrafiche ...

[Chiudi](#)

Per la prima fase devono essere comunicate soltanto le informazioni anagrafiche e di recapito, i requisiti di servizio e culturali. Questi ultimi sono diversi se il profilo richiesto è quello di assistente amministrativo o assistente tecnico (per il quale serve il titolo di accesso allo specifico laboratorio).

Faq n° 822 - 24/03/2010 - A quale ufficio deve essere destinata la domanda?
La domanda può essere presentata solo per le province in cui esistono disponibili ...

Navigazione

- Home
- Presentazione OnLine I...

Manuale Utente

- Consulta Manuale Utente